Ministerio de Turismo

PROTOCOLO NACIONAL PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA.

Disposiciones para prevenir el contagio de Coronavirus COVID19, correspondientes a la PRIMERA ETAPA DE REACTIVACIÓN

I - SECTOR ALOJAMIENTOS.

HOTELES, HOSTERÍAS, POSADAS, ALBERGUES, APART-HOTEL, HOSTEL y Afines.

A continuación, se detallan las medidas mínimas obligatorias, complementarias y sin perjuicio de las disposiciones vigentes en dicho sector.

A) Áreas Públicas / Comunes:

1) Al ingresar al establecimiento se deberá tomar la temperatura a huéspedes, clientes, empleados y proveedores.

2) Utilizar tapabocas para ingresar y circular por todos los espacios comunes y ascensores por parte de todos los huéspedes, clientes, empleados y proveedores en todo momento.

3) Contar con una alfombra sanitaria con desinfectante habilitado para calzados en toda entrada desde el exterior.

4) Contar con dispensador de alcohol en gel al 70% o producto sanitizante para manos, en la entrada al Hotel, lobby, recepción, restaurante, ascensores y cualquier otro espacio que se considere necesario debido a su alta circulación.

5) Realizar permanentemente la limpieza y desinfección en los puntos críticos de contacto: puertas, picaportes, mostradores, botoneras de ascensores, pasamanos, etc.

6) Rociar y desinfectar las superficies blandas como sofás, almohadones y cortinas con productos desinfectantes en spray y/o aerosol o en su defecto proceder a su limpieza según su especificidad (lavandería, tintorería, etc)

7) En áreas comunes al aire libre se debe respetar el distanciamiento social de 2 metros, siendo igualmente sugerido el uso del tapabocas.

8) El aforo de los ascensores no podrá sobrepasar el 25% de su capacidad admitida. Dentro de los mismos será obligatorio el uso de tapabocas.

9) Eliminar objetos que los clientes puedan tocar y/o tomar del lobby (folletos, revistas, diarios, etc.).

10) Implementar señalética en el hotel para comunicar y reforzar las medidas preventivas.

11) Respecto a los baños y vestuarios de uso general así como otros espacios de uso permanente deberán de limpiarse de manera frecuente, no pudiéndose pasar de más de una hora entre limpieza y limpieza cuando están en uso. En el caso de los baños si su uso es intenso la limpieza y desinfección deberá de realizarse en espacios no mayores a 20 minutos.

12) En el caso de uso de vestuarios, éstos deben ser higienizado profundamente luego de su uso por cada turno.

13) Se deberá mantener los espacios ventilados evitándose el uso de aire acondicionado.

B) Recepción / Front Office:

1) Disponer a la venta y/o cortesía kits individuales con tapabocas, alcohol en gel o spray en botella pequeña.

2) Limpiar y desinfectar de forma frecuente llaves de habitaciones, lapiceras, teléfonos, etc. antes y después del contacto con alguna persona.

3) En el mostrador de Recepción se colocarán cintas separadoras y/o señales en el piso, cartelería informativa, etc. La distancia entre las personas será de 2 metros. En lo posible se deberá colocar un acrílico entre quienes atienden al público y el público en general.

4) Implementar declaración jurada firmada por el huésped en el momento del check in, donde se deje constancia de si el huésped tuvo o tiene COVID19, en qué país estuvo en los últimos 30 días, si tiene los síntomas más reconocidos del COVID19 y registrar su temperatura corporal en el momento del check in.

5) Colocar información visible de los números de teléfono de los centros de salud y emergencias para solicitar asistencia o información sanitaria ante cualquier huésped que pueda estar enfermo.

C) Servicio de Limpieza / Housekeeping:

1) Ventilar todas las habitaciones y áreas comunes diariamente.

2) Utilizar tapabocas y guantes al ingresar a limpiar la habitación. Lavarse las manos tantas veces sea posible y entre limpieza de cada habitación.

3) Reforzar la limpieza de puntos críticos: escritorios, control remoto, teléfonos, picaportes, etc.

4) Las habitaciones no contarán con ropa de cama adicional, ni almohadas. Se solicitarán en caso de necesidad.

5) Incorporar productos de limpieza desinfectantes virusidas debidamente habilitados.

6) Incorporar productos con amonio cuaternario o similar para rociar superficies blandas como cortinas, almohadones, alfombras, sofás, tapizados, pie de camas, etc.

7) Dado un caso de un huésped con Covid+ o con síntomas del mismo, el personal de limpieza y ningún empleado del hotel podrá entrar a la habitación, siendo el huésped quien deberá encargarse del aseo de la habitación.

8) Limpiar y cubrir con una bolsa plástica los controles de TV.

9) Eliminar objetos que los clientes puedan tocar y/o tomar como folletos, revistas, menúes, directorio de servicios, etc.

10) Implementar recursos digitales para hacer llegar esta información al huésped.

D) Restaurante / Bar / Desayuno:

1) Contar con dispensador de alcohol en gel o producto sanitizante para manos en la entrada al restaurante de uso obligatorio por el cliente.

2) Uso de tapabocas por parte del cliente para ingresar y circular por el recinto:

    a. La distancia entre mesas no podrá ser menor inferior a 2.00 metros

    b. No se permite el uso de servilletas y manteles de tela.

    c. No se autoriza el uso de barras, mostradores y similares para la permanencia de público.

3) Las mesas deberán estar dispuestas de tal manera que no queden enfrentadas unas a otras.

4) El aforo de personas en el local no podrá superar el de 1 persona por cada 5 mt^2. Éste incluye el personal del local. El número máximo de clientes estará visible a la entrada.

5) Eliminar servicio de buffet.

6) Lavar y desinfectar toda la vajilla con detergente.

7) Limpiar con desinfectante la mesa y sillas luego de cada servicio.

8) El servicio de habitaciones se deberá entregar en la puerta al huésped.

9) Implementar señalética en el hotel para comunicar y reforzar las medidas preventivas.

10) Reducir el aforo de los salones para eventos al porcentaje necesario que respete las distancias establecidas el numeral 2 referido ut supra.

E) Piscinas:

1) Para el caso de piscinas cerradas se deberá contar con ventilación permanente.

2) Se deberá higienizar muy frecuentemente la loza perimetral de la piscina.

3) En el uso de la piscina se deberá mantener una distancia mínima de 5 metros entre los usuarios de distintos grupos familiares.

4) En caso de existir sillas y/o reposeras de deberá higienizar muy frecuentemente las mismas.

F) Servicios de Mantenimiento:

1) Utilizar tapabocas y guantes al ingresar a la habitación ocupada cuando el huésped no esté presente.

2) Solicitar al huésped que espere en la puerta de la habitación con su tapabocas mientras se realiza la reparación.

3) Desinfectar cada objeto manipulado durante la reparación.

4) Abrir ventanas.

5) Chequear el sistema de aire acondicionado con mayor frecuencia y cambiar o limpiar los filtros del sistema según la norma vigente.

6) Ventilar con aire fresco del exterior permanentemente en todas las áreas.

G) Huésped hospedado con síntomas o COVID19 positivo:

1) Si un huésped presenta síntomas de COVID19 se deberá llamar a su cobertura médica o al servicio de urgencia del hotel para que un médico establezca un diagnóstico.

2) Si el huésped es derivado a un sanatorio, luego del check out:

    a. Su habitación deberá ventilarse y permanecer 24 hs cerrada al público, antes de ingresar para su limpieza. Dicha habitación deberá recibir una limpieza y desinfección profunda.

    b. Se seguirán los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el huésped.

3) Si el huésped permanece en el hotel en cuarentena:

    a. No podrá salir de su habitación.

    b. El huésped deberá realizar la limpieza en la habitación. El recambio de ropa blanca será por medio de una bolsa que el huésped dejará en la puerta de la habitación.

    c. Los servicios de alimentos y bebidas deberán ser entregados en la puerta de la habitación.

    d. Su cobertura médica deberá verificar el estado del paciente a diario y reportarlo al hotel.

    e. Luego del check out, su habitación deberá permanecer 24 hs cerrada al público pero ventilándose, antes de ingresar para su limpieza. Dicha habitación deberá recibir una limpieza y desinfección profunda.

H) Empleado con síntomas o COVID19 positivo:

1) Si un empleado presenta síntomas de COVID19, deberá informar de inmediato a su supervisor.

2) Si no está en el Hotel, deberá permanecer en su casa hasta que lo revise su cobertura médica.

3) Si el empleado está trabajando, el Hotel deberá llamar a su cobertura médica o al servicio de urgencia del hotel para que un médico establezca un diagnóstico.

4) Si el empleado es derivado a un sanatorio, se deberán aislar y seguir los lineamientos del MSP a las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y preventivamente realizar una limpieza y desinfección profunda del sector.

5) Si el empleado es derivado a su casa por prevención, se deberá informar al hotel de su evolución diariamente.

6) Si el empleado es diagnosticado COVID19 positivo se deberán seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y realizar una limpieza y desinfección profunda del sector o del establecimiento en su caso, debiéndose realizar test al resto del personal aún en los casos de que no presenten síntoma alguno.

II - SECTOR GASTRONÓMICO.

A continuación, se detallan las medidas mínimas obligatorias, complementarias y sin perjuicio de las disposiciones vigentes en dicho sector.

Comprende bares, cafés, restaurantes, casas de comidas, mercados y similares donde se expendan alimentos con espacio para sentarse.

A) El Local:

1) Contar con una alfombra sanitaria con desinfectante para calzados en toda entrada desde el exterior.

2) Contar con dispensador de alcohol en gel al 70% o producto sanitizante para manos, en la entrada al local y cualquier otro espacio que se considere necesario debido a su alta circulación.

3) Proveer a los servicios higiénicos de los clientes y el personal de alcohol en gel al 70%, jabón líquido y papel de secado, cubre inodoros desechables; debiendo contar todos los artefactos de agua corriente.

4) El tapabocas se requerirá para ingresar al local, no siendo exigible durante la estadía que tenga el cliente sentado a la mesa.

7) Respecto a los baños así como otros espacios de uso permanente deberán de limpiarse de manera frecuente, no pudiéndose pasar de más de una hora entre limpieza y limpieza cuando están en uso. En el caso de los baños si su uso es intenso la limpieza y desinfección deberá de realizarse en espacios no mayores a 20 minutos.

8) Se deberá mantener los espacios ventilados evitándose el uso de aire acondicionado.

B) Higiene General:

1) Contar con una alfombra sanitaria con desinfectante habilitado para calzados en toda entrada desde el exterior.

2) Contar con dispensador de alcohol en gel al 70% o producto sanitizante para manos, en la entrada al local hotelero o gastronómico, lobby, recepción, restaurante, ascensores y cualquier otro espacio que se considere necesario debido a su alta circulación.

3) Deberán limpiarse frecuentemente las superficies del área de elaboración de alimentos, como del área de atención al cliente, incluyendo puertas, picaportes, mostradores, mobiliario, pasamanos, y todo implemento que permanezca en uso por los clientes y el personal.

4) No se autoriza el uso de barras, mostradores y similares para la permanencia de público.

5) Promover el pago por medios electrónicos que eviten el contacto de tarjetas de crédito o débito o efectivo.

6) Uso de tapabocas por parte del cliente para ingresar y circular por el recinto

7) Mantener la distancia entre mesas que no podrá ser menor inferior a 2.00 metros entre ellas.

8) Las mesas deberán estar dispuestas de tal manera que no queden enfrentadas unas a otras.

9) El aforo de personas en el local no podrá superar el de 1 persona por cada 5 mt^2. Éste incluye el personal del local. El número máximo de clientes estará visible a la entrada.

10) Lavar y desinfectar la vajilla con las máximas precauciones.

11) Utilizar manteles y servilletas descartables.

12) No se permite el uso de servilletas y manteles de tela.

13) Limpiar con desinfectante la mesa y sillas luego de cada servicio.

14) Ventilar después de cada servicio y asegurar la renovación del aire.

15) Proveer a los servicios higiénicos de los clientes y el personal de alcohol en gel al 70%, jabón líquido y papel de secado, cubre inodoros desechables; debiendo contar todos los artefactos de agua corriente.

16) El lavado de baños deberá hacerse con mayor intensidad a la habitual y en períodos que no superen los 20 minutos.

17) Retiro de residuos en bolsas hasta el 80% de la capacidad del contenedor, debiendo trasladarlos en recipientes cerrados.

C) Personal:

1) Ingreso a la jornada laboral: todo el personal deberá cambiarse la ropa de calle apenas ingresa, debiendo guardarla en una bolsa. El uso del uniforme de trabajo deberá ser individual y utilizarse sólo dentro de las instalaciones. Se exigirá el aseo y limpieza diaria del uniforme de trabajo debiendo llevarse el cabello protegido.

2) Deberá lavarse las manos al ingreso, antes que nada, sin perjuicio de la frecuencia del mismo durante la jornada. En el caso del personal de las plantas de elaboración no podrán utilizar bijouterie.

3) Vestuario y duchas: de contar con este servicio, se debe disponer aseo antes de ingresar al turno de trabajo.

4) El Vestuario debe ser higienizado profundamente luego de su uso por cada turno.

5) Deberá usar tapabocas durante toda la jornada laboral.

6) Cada local gestionará el correcto uso de los guantes, priorizando el lavado correcto de manos.

7) Comedor de Personal: de disponer este servicio, seguir los lineamientos del restaurante.

8) Concientizar y capacitar al personal sobre las medidas y procedimientos de prevención adoptados por el establecimiento.

9) Implementar señalética interna para comunicar y reforzar las medidas preventivas.

10) En caso de presentar sintomatología respiratoria (tos, fiebre y dificultad para respirar) se establece que el personal permanecerá en su domicilio solicitando visita médica, tomando la empresa medidas con relación al personal que estuvo en contacto.

D) Manipulación de alimentos:

1) La exhibición de alimentos debe realizarse protegiendo adecuadamente los mismos con films impermeables y/o en vitrinas.

2) Desinfectar previamente al ingreso a cámara/heladera los productos envasados.

3) Se prohíbe en esta primera fase vender en la modalidad de autoservicio de productos a granel (salad bar).

4) Aplicar exhaustivamente las reglas de cocción, cadena de frío, lavado, desinfección de alimentos y toda la normativa relativa a la manipulación de alimentos.

E) Servicio de Delivery o Entrega a Domicilio:

1) El personal deberá utilizar tapabocas, alcohol en gel en todo momento, evitando tocarse la cara.

2) Lavarse las manos antes de comenzar a manipular los envases.

3) El alimento deberá estar dentro de un envase hermético o muy bien envuelto para que no entrar en contacto con las manos.

4) El contenedor donde se transportan los alimentos debe ser de materiales lisos y lavables, y desinfectado antes de comenzar el reparto de alimentos de la siguiente forma:

    a. Lavar superficies internas y externas con agua y detergente, enjuagando con agua.

    b. Desinfectar superficie con un paño humedecido con hipoclorito al 0.1% o alcohol al 70%.

    c. Secar con toalla descartable de papel antes de colocar los alimentos.

    d. No apoyar directamente en el suelo, sino que debe estar al menos a 10 cm. del mismo.

    e. Al regresar al local no apoyar sobre mostradores, mesadas ni mesas para consumidores.

    f. Prevenir a las personas que reciben alimentos que deben descartar el primer envoltorio.

F) Empleado con síntomas o COVID19 positivo:

1) Si un empleado presenta síntomas de COVID19, deberá informar de inmediato a su supervisor.

2) Si el empleado no está en el establecimiento, deberá permanecer en su casa hasta que lo revise su cobertura médica.

3) Si el empleado está trabajando, el establecimiento hotelero o gastronómico deberá llamar a su cobertura médica o al servicio de urgencia para que un médico establezca un diagnóstico.

4) Si el empleado es derivado a un sanatorio, se deberán aislar y seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y preventivamente realizar una limpieza y desinfección profunda del sector.

5) Si el empleado es derivado a su casa por prevención, se deberá informar al establecimiento de su evolución diariamente.

6) Si el empleado es diagnosticado COVID19 positivo se deberán seguir los lineamientos del MSP para las personas que tuvieron contacto estrecho con el empleado y realizar una limpieza y desinfección profunda del sector o del establecimiento en su caso, debiéndose realizar test al resto del personal aún en los casos de que no presenten síntoma alguno.

DISPOSICIONES GENERALES

Cada establecimiento se obliga a capacitar e instruir debidamente a todo su personal en relación al presente protocolo, debiendo reglamentar su aplicación de acuerdo a las particularidades de cada local.

Al ingresar al local el cliente se le deberá indicar las exigencias relativas a tapabocas, higiene de manos, la inexistencia de síntomas visibles.

Se deberá colocar cartelería indicativa interna en baños y zona de lavados con el proceso de lavado de manos.

El presente Protocolo no sustituye ni deroga en forma alguna las normas dispuestas por el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Trabajo, las Intendencias Departamentales, relativas a la manipulación de alimentos y condiciones sanitarias.

La implementación de este protocolo será coordinada entre el Poder Ejecutivo y el Congreso de Intendentes.

El incumplimiento de las disposiciones señaladas traerá como consecuencia la aplicación de sanciones por las autoridades pertinentes en cada caso.